

*С.В. Кортюв
С.И. Солонин*

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УГТУ

Согласно законам РФ «Об образовании» и «О высшем и послевузовском образовании» высшее образование является продуктом интегрированной системы, состоящей из образовательных программ, образовательных учреждений и органов управления. Целью функционирования системы образования является удовлетворение потребности человека в «интеллектуальном, культурном и нравственном развитии», то есть в знаниях и профессионально-социальных навыках, которые являются основой всестороннего развития личности и конкурентоспособности на рынке труда. Любая система может быть представлена в виде взаимосвязанных процессов, качество которых определяется достижением поставленной цели, стабильностью (способностью удерживаться в регулируемой области) и инновационным потенциалом (способностью к улучшению).

Долгое время и до сих пор основными критериями эффективности работы вуза являлись интегральные количественные показатели, связанные с количеством студентов, преподавателей со степенями, опубликованных работ и т.д. С середины 60-х годов мировая система рыночной экономики стала перестраиваться на иные принципы управления, в основу которых было положено понятие качества, причем в широком смысле этого слова. Качественные показатели, как способность товаров и услуг удовлетворять выявленным или предполагаемым запросам потребителя, качество управления процессами, в том числе и образовательными, и, наконец, качество жизни общества стали основой для построения производственных и общественно-политических систем в мире. Понятие «качество» многомерно, а анализ сути этого термина для области образования требует уточне-

ния и детального изучения. Прежде всего надо понять, что является объектом регулирования: образовательная услуга, объем переданных знаний и навыков или изменение уровня конкурентоспособности личности?

В период развития рыночных отношений вузы оказались перед необходимостью выживания в конкурентной борьбе за источники финансовых поступлений. Государство, лишившись после приватизации значительной доли доходов, резко сократило объем гарантированного финансирования и ввело конкурсную основу для его распределения. Предприятия, лишившись оборотных средств, и капитал, устремившийся за границу в поисках политической и экономической стабильности, не могут обеспечить долгосрочные вложения в самый эффективный нематериальный актив современного бизнеса – человека. Резкое обнищание населения не позволило нормально развиваться рынку образовательных услуг. В настоящее время наметившийся выход из кризиса и возрастание платежеспособности всех вышеперечисленных источников дохода вузов является безусловно положительным фактором, но прогнозируемый демографический спад сокращает саму потребность в образовательных услугах. Таким образом, у системы высшего образования имеется 3–5 лет для формирования конкурентоспособного потенциала. Те вузы, которые не смогут его использовать, будут поглощены более успешными или исчезнут с рынка. За последние годы в центрах финансового и промышленного развития России — Москве, С.-Петербурге и других крупных городах — развилась и окрепла система коммерческих вузов. Оказавшись перед необходимостью выживания, они снижали издержки, создавали материально-техни-

ческую базу и сегодня ведут экспансию в регионы, усиливая накал конкурентной борьбы. В подобных условиях соответствие требованиям государственных стандартов образования не является достаточным условием для существования. Конкурентоспособность вуза во многом определяется функционированием и улучшением четырех взаимосвязанных элементов:

- Способность удовлетворять потребителей (внешнее качество).
- Снижение издержек и удовлетворение работников (внутреннее качество).
- Разработка и коммерциализация инноваций.
- Управление объектами интеллектуальной собственности.

Выживание и успех вуза связаны с выделением и организацией в системе управления вуза трех интегрированных процессов:

- Управление качеством.
- Управление инновациями.
- Управление нематериальными активами.

Управление качеством прежде всего связано с идентификацией потребителя и его требований. Потребителями государственного высшего образовательного учреждения являются:

- государство, удовлетворяющее свои потребности в квалифицированных работниках и стабильности общества;
- субъекты хозяйственной деятельности, удовлетворяющие потребности в воспроизводстве основной производительной силы (работники) и обеспечении бизнес-процессов;
- личности, удовлетворяющие потребности в новых знаниях и навыках с целью получения материального благополучия, обеспечения самосовершенствования, повышения общественного статуса, формирования межличностной среды.

Объектом обучения всегда является личность: она находится на входе и выходе образовательного процесса. Задачей процесса обучения должно быть удовлетворение последовательно (по принципу возрастания) всех трех типов потребителей. Таким образом, результат обучения фиксируется в виде комплексного изменения личности, относящегося к ее способности занять определенную социальную, производственную и экономическую нишу в качестве производителя и потребителя.

Основой процесса изучения потребностей является активный маркетинг качества. В отличие от товарного маркетинга изучение рынка образовательных и научных услуг часто сводится к пониманию неспособности потребителя четко сформировать свои требования. При этом встает слож-

ная задача опережающего влияния на рынок, то есть формирование будущих потребностей для последующего удовлетворения. Согласно принципам менеджмента качества, образовательная услуга заключается в осуществлении миссии вуза: «Мы даем вам те знания, навыки и связи, которые вам нужны в настоящем и будущем». Бурно развивающийся научно-технический процесс заставляет переходить от передачи информации о текущем состоянии того или иного вопроса к формированию базы технических, экономических и социальных знаний, воспитанию способности к самообучению, самосовершенствованию и определенному поведению. Что хочет приобрести студент в ходе обучения?

— Наполниться знаниями и навыками, дающими правильный ответ на вопросы: что это такое? почему это так? как это следует делать?— и являющимися путем к успеху.

— Получить базовые операционные навыки и умения в своей предметной базе.

— Система ценностей, соответствующая цивилизованному бизнесу.

— Навыки и опыт коммуникаций.

— Научиться сбору информации, анализу и прогнозированию последствий.

— Способность улучшать себя и свое окружение.

— Высокая способность к управлению изменениями.

Практически все вышеперечисленные умения невозможно получить без участия студентов в бизнес-процессах в вузе и на производстве. Этот вывод подтверждает усиливающиеся тенденции к развитию вуза как единого учебно-научно-производственного комплекса, имеющего тесные связи с внешней бизнес-средой.

Рассмотрим факторы, влияющие на качество процесса образования:

— *Преподаватель* – основа процесса, поскольку передает не только знания, но и опыт, навыки, жизненную позицию.

— *Студент*, который сам является источником знаний, но не все преподаватели могут ими воспользоваться.

— *Среда*, в том числе информационная, обучения и жизнедеятельности.

— *Мотивация обучения*, в основном должна основываться на создании условий, в которых результат обучения напрямую связан с успехом на рынке труда.

— Изучение и реакция процесса обучения на изменение внешней среды.

— *Модульность обучения* как инструмент инновационного процесса. Здесь полезным может быть представление кафедры как носителя определенных процессов познания и помощника студента в определении полной индивидуальной программы обучения при безусловном выполнении минимальных требований ГСО по определенным направлениям и специальностям. Модуль является единичным бизнес-процессом и является достаточно стабильным. Компоновка и модификация модулей создает многообразие образовательных услуг и позволяет быстро реагировать на изменения рынка без структурной перестройки.

— *Интернационализация*, то есть конкурентоспособность курса или образовательного цикла на российском и зарубежном рынках, связанная с признанием квалификации специалиста. При этом курс должен ориентироваться на мировой уровень достижений в данной области.

— *Ориентация студента на участие в рыночных отношениях* как потребителя и как производителя.

-- Создание условий для *циклического обновления знаний* в процессе жизни человека. Студент должен оставаться клиентом вуза и после выпуска.

Система управления качеством образования в вузе должна состоять из четырех взаимосвязанных подсистем:

— планирование качества – задание параметров процесса;

— обеспечение качества – задание области регулирования процесса;

— контроль качества – процесс должен быть измерен;

— улучшение качества – процесс должен быть улучшен.

К сожалению, стандарты образования задают планирование качества как соответствие установленному перечню предметов с возможностями введения переменного регионального и внутривузовского компонента. Стандарты практически не содержат требований к специалисту, поскольку за пятилетний срок действия квалификационные ценности могут неоднократно измениться. Таким образом, требования стандартов можно рассматривать не как критерий качества, а только как критерий безопасности (изучение предметов не ухудшит положения человека на рынке труда). Следовательно, содержание качества образования должно быть сформулировано и измерено вузом самостоятельно с учетом своего положения на региональном, российском и международном рынках.

Рассмотрим основные тенденции развития деятельности в сфере качества образования в УГТУ за последние 5 лет.

Стратегия и цели УГТУ были изложены в Концепции развития принципов университетского образования УГТУ (1998), где качество подготовки специалистов названо одной из основных целей. Расширяются инновационные процессы управления наукой и образованием. Число новых специализаций растет медленно: с 6% до 12% от общего объема за 5 лет, однако быстро развивается направление профессиональной подготовки на базе Института дополнительного образования и профессиональной подготовки, созданного для активизации деятельности в сфере коммерческих образовательных услуг в 1999 году. Центр тяжести инновационной деятельности в сфере образования перемещен на ИДОПП, но обновление базовых специальностей и специализаций является делом кафедр, и здесь темпы развития явно недостаточны.

Основным звеном обеспечения качества образования является кафедра, планирования и улучшения качества – методические советы всех уровней, контроля качества – учебный отдел. Однако эта сложившаяся традиционная структура направлена прежде всего на достижение уровня соответствия стандартам, а не требованиям рынка. Разорван процесс осуществления функции планирования качества, поскольку методические советы не создают систему опережающих требований, а лишь следуют за происходящими изменениями. Университету нужен специализированный контур управления качеством, связанный прежде всего с созданием и развитием отдела или управления маркетинга и стратегического развития. Эту функцию можно реализовать на базе учебно-методических советов, наделив их соответствующими ресурсами. Этот процесс уже начинается. Так, на МмФ решением ученого совета создан совет по качеству, и в настоящее время определяются полномочия и цели его деятельности. Большая проблема заключается в идентификации управленческих процессов и квалиметрическом обеспечении деятельности вуза. Интересным является формирование в УГТУ технопарка, бизнес-единиц в виде структурных подразделений, действующих по доверенности ректора и ориентированных на освоение рыночной среды образовательных и научно-технических услуг. Все это свидетельствует о развитии инновационного процесса и повышении конкурентоспособности УГТУ. Следует отметить важность процессов стандартизации учебных, научных и управленческих процессов для обеспечения надежно-

сти управления. Здесь, к сожалению, намечается объектный подход, тогда как эффективным является разработка нормативных документов не по функциональному, а по процессному признаку.

Создание объектов интеллектуальной собственности в научной и учебной сферах в УГТУ не прекращалось никогда, но процедуры их защиты и коммерциализации начались в течение последних четырех лет после начала работы отдела охраны интеллектуальной собственности. Формирование нормативно-правовой и экономической базы для эффективного введения в коммерческий оборот ОИС является приоритетной задачей вуза.

К сожалению, единственной процедурой мониторинга обученности в УГТУ является ежегодное подведение итогов успеваемости. Не оспаривая важность этих показателей, можно выразить сомнение в их ценности для анализа и принятия управленческих решений. Не в полном объеме исследуется удовлетворенность студентов и выпускников вуза. Исследования, проведенные на механико-машиностроительном факультете УГТУ, показали, что учебный процесс, исходя из анализа успеваемости, максимально стабилен на протяжении многих лет и не зависит от контингента студентов, что говорит о высокой степени интегрирования системой образования индивидуальных особенностей студента. Такую же малочувствительную характеристику представляет собой и средний балл. На этом фоне стабильности неожиданным на первый взгляд кажется низкий процент успешной сдачи «точно во время», что подтверждает разрыв между требованиями студента и процессом преподавания. Однако исследования удовлетворенности студентов 2—5 курсов МмФ с помощью диаграмм Ишикавы показали, что процент неудовлетворенности дисциплинами составил 54%. Практическое совпадение этого значения с результатами исследования Жураковского и соавторов о соответствии качества подготовки в России специалистов с инженерным образованием требованиям рынка труда (59% респондентов ответили, что не соответствует) говорит о необходимости улучшения всех процессов и об угрозе неконкурентоспособности вуза. Идти по пути комплексного мониторинга качества образования — сложная задача, поскольку анализ полученной информации порождает множество управленческих и философских вопросов: Что делать с преподавателями и дисциплинами, вызвавшими явное неудовлетворение? Что изменить и где взять на это средства? И многие другие. Прием студентов УГТУ ежегодно увеличивается примерно на 10%, в том

числе и обучающихся по контракту, при этом аудиторный фонд практически не изменяется. Создается явная угроза качеству среды преподавания и необходимость долгосрочной программы инвестиций с привлечением внешних инвесторов в лице предприятий. Анализ сильных и слабых сторон УГТУ на рынке не входит в задачу данной статьи. Авторы хотели еще раз привлечь внимание к проблеме управления качеством образования и качеством университетской среды как основы долгосрочной конкурентоспособности УГТУ на российском и международном рынках и выразить надежду, что к пути к качеству станет делом каждого сотрудника вуза.

ВЫВОДЫ

1. Вуз действует в непрерывно развивающейся конкурентной среде. Усиление конкуренции связано с недостаточной сформированностью рынка труда и инвестиционных ресурсов образовательной сферы при прогнозируемом демографическом сокращении потребителей образовательных услуг после 2005 года. У вуза имеется 3—5 лет, связанных с ослаблением предшествующих негативных тенденций и недостаточным развитием будущих, которые надо использовать для укрепления своих позиций на рынке.

2. Повышение конкурентоспособности вуза связано с его способностью удовлетворять имеющиеся и предполагаемые требования потребителей, изучение которых должно стать выделенным направлением деятельности УГТУ. Фокус на потребителя, создание долгосрочной клиентской базы — основа эффективной рыночной стратегии.

3. Качество образования связано с общим развитием и улучшением научно-образовательно-производственного потенциала вуза, особое внимание должно уделяться формированию инновационной среды образовательных процессов с целью создания образовательных услуг с новым конкурентоспособным качеством.

4. Качество должно быть измерено, причем стандарты образования не дают основы для построения квалиметрической системы вуза. Создание нормативно-методической базы для оценки эффективности процесса обучения, уровней обученности, среды обучения является важнейшей задачей вуза на ближайшее время.

5. Фокус на преподавателя как на основного носителя качества является необходимым условием создания и функционирования внутривузовской системы управления качеством.

